

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2005-01-15

Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios

*Guidelines for the selection of quality management system consultants
and use of their services*

*Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de
management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10019:2005 (traducción oficial)

© ISO 2005

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2005

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2005 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Selección de un consultor de sistemas de gestión de la calidad	2
4.1 Elementos de entrada al proceso de selección	2
4.1.1 Necesidades y expectativas de la organización	2
4.1.2 El papel del consultor	2
4.1.3 Evaluación de la competencia del consultor	3
4.2 Competencia del consultor	3
4.2.1 Generalidades	3
4.2.2 Atributos personales	4
4.2.3 Educación, conocimiento y habilidades	5
4.2.4 Conocimiento y habilidades específicos de gestión de la calidad	5
4.2.5 Conocimiento y habilidades específicos de la organización	6
4.2.6 Mantenimiento y mejora de la competencia	7
4.3 Consideraciones éticas	8
5 Utilización de los servicios del consultor de sistemas de gestión de la calidad	8
5.1 Servicios del consultor	8
5.2 Contrato de los servicios del consultor	8
5.3 Consideraciones útiles para los servicios del consultor	9
Anexo A (informativo) Actividades típicas de los consultores de sistemas de gestión de la calidad	10
Anexo B (informativo) Evaluación del consultor de sistemas de gestión de la calidad	14
Bibliografía	16

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de ningún derecho de patente.

La Norma Internacional ISO 10019 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y Aseguramiento de la Calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Introducción

En la realización del sistema de gestión de la calidad, algunas organizaciones deciden confiar en su propio personal, pero algunas utilizan los servicios de consultores externos. La selección de un consultor por una organización es importante para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad resultante tiene la capacidad para cumplir los objetivos planificados de la organización en la manera más eficiente y económica. Aún cuando se utilicen los servicios de un consultor de sistemas de gestión de la calidad, la participación y el compromiso de la alta dirección de la organización son un factor importante para la realización de un sistema de gestión de la calidad.

Esta norma internacional pretende proporcionar orientación sobre los factores a tener en cuenta al seleccionar a un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Puede utilizarse por organizaciones en la selección de un consultor de sistemas de gestión de la calidad que sea capaz de cumplir con sus necesidades, expectativas y objetivos específicos en la realización del sistemas de gestión de la calidad. Puede adicionalmente ser utilizada por:

- a) los consultores de sistema de gestión de la calidad, como directrices para la consultoría de sistemas de gestión de la calidad, y
- b) las organizaciones de consultoría, para la selección de los consultores de sistemas de gestión de la calidad.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional proporciona orientación para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios.

Está prevista para ayudar a las organizaciones cuando se selecciona un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Aporta orientación sobre el proceso para evaluar la competencia de un consultor de sistemas de gestión de la calidad y proporciona confianza en que se cumplirán las necesidades y expectativas de la organización con respecto a los servicios de los consultores.

NOTA 1 Esta Norma Internacional no está prevista para ser utilizada con propósitos de certificación.

NOTA 2 Aunque esta Norma Internacional está dirigida a la realización del sistema de gestión de la calidad, también podría utilizarse con la adaptación apropiada para la realización de otros sistemas de gestión.

2 Referencias normativas

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000, además de los siguientes.

3.1

realización del sistema de gestión de la calidad

proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad

Nota 1 a la entrada: La realización del sistema de gestión de la calidad puede incluir lo siguiente:

- a) identificar los procesos necesarios para un sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;
- b) determinar la secuencia e interacción de los procesos identificados;
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos identificados sean eficaces;
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos identificados;
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos identificados;
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.